

Претензия в автосалон по гарантийному ремонту авто



Мечтая о хорошей, надежной машине, покупатель, конечно же, идет в автосалон. Бытует мнение, что купив новую машину, ее владелец продолжительное время не будет сталкиваться с проблемами, связанными с неисправностями.

Как бы ни хотелось разочаровываться, но поломки возникают не только в стареньких машинах. Эта участь не минует даже недавно сошедшие с конвейера автомобили.

Куда деваться автолюбителю, когда его еще пахнувшая свежей краской машина, внезапно ломается? Понятно, что прямая дорога ведет к продавцу или дилеру.

К сожалению, не всегда можно встретить продавца, который с распростертыми объятиями встречает покупателя, требующего обещанного бесплатного ремонта.

Срочно находится куча причин, которые не позволяют выполнить обещание: то владелец сам виновен в поломке, то нет нужных запчастей, то еще какая-то непреодолимая проблема.

Потребителю ничего не остается, как писать претензию.

Как предъявить претензию по поводу проведения ремонта автотранспортного средства, находящегося на гарантии?

Когда продавец не идет навстречу покупателю и не помогает решать их общие проблемы, так как машина находится на

гарантийном сроке, владельцу неисправного авто приходится решать проблему иным путем – направлять претензию.

Это документ призван урегулировать спорные моменты между сторонами конфликта. Поэтому чем грамотнее составлена претензия, тем больше шансов решить вопрос быстро и полюбовно.

Вручить претензию продавцу или дилеру, можно несколькими путями. Прежде всего, следует попытаться передать документ лично в руки продавцу.

Для этого подготовьте два экземпляра претензии. Первый вручите продавцу, а второй – оставьте у себя.

На втором экземпляре претензии продавец должен поставить отметку, подтверждающую факт приема претензии.

В том случае, если вашу заявку принимать не хотят, попробуйте воспользоваться доставкой с помощью курьера или обычной доставкой по почте.

Претензию отправляйте заказным письмом с уведомлением и описанием содержимого конверта. Так продавцу или дилеру придется его принять и зарегистрировать. Данная претензия должна быть рассмотрена в установленный срок, отсчет которого начинается с момента передачи заявления.

Если в этот срок проблема решена не будет, покупатель имеет право расторгнуть договор купли-продажи, вернуть машину продавцу и получить потраченные средства обратно.

Претензия за некачественный ремонт машины по гарантии

В процессе эксплуатации автомобиля может возникнуть ряд неприятных моментов, связанных с поломками. Если продавец не особо спешит решать эти проблемы, покупатель пишет претензию.

Так свое требование потребитель может выдвинуть в таких случаях:

- При нежелании исполнителя принимать машину на гарантийный ремонт;
- Ремонт машины – низкого качества;
- В период использования авто обнаружены серьезные недостатки;
- Продавец не соблюдает условия договора купли-продажи;
- Покупатель не может забрать приобретенный товар из автосалона.

Если ремонт проведен не на должном уровне, потребитель может написать претензию с требованием о предоставлении качественного ремонта.

В заявлении следует указать на недостатки, являющиеся доказательством некачественного ремонта.

Важно! Чтобы реально получить качественное обслуживание машины, следует написать претензию. Но при этом подтвердить факт некачественного ремонта можно с помощью проведения независимой экспертизы.

Давайте рассмотрим основные требования к написанию претензии.

Документ должен быть написан в деловом стиле. В нем обязательно указываются статьи закона, на основании которых потребитель составляет претензию.

Далее указываются те пункты в договоре купли-продажи, которые продавец не хочет выполнять.

Важно! Обязательно указывайте основное требование. Это может быть замена машины, возврат денежных средств, выплата неустойки, прочее.

В том случае, если небольшие дефекты, обнаруженные в машине, не были устранены в течение месяца, вы можете требовать от исполнителя заменить автомобиль или вернуть деньги.

Если исполнитель не передает машину владельцу в установленные сроки, последний имеет право требовать возврата денежных

средств или выплату неустойки.

Иногда в соглашении отдельно оговаривается размер возможной неустойки. Если такого пункта в документе нет, то ее размер составит 1 % от стоимости машины за каждый день просрочки.

Сумма неустойки не может быть выше стоимости самого автомобиля.

Ваши переговоры с исполнителем не привели к ожидаемому результату – пишите претензию. Оба экземпляра должны иметь регистрационные данные автосалона.

Это означает, что на документе записывается:

- Дата передачи претензии;
- Входящий номер регистрации;
- Подпись представителя салона, принявшего претензию.

Оставьте один экземпляр претензии продавцу, а второй сохраните сами.

В том случае, если вашу претензию не принимают, составьте акт отказа и пригласите свидетелей и попытайтесь сделать это при них.

Важно! Свидетелями должны быть граждане, которые будут давать показания в суде.

Какими могут быть последствия написания претензии?

Для рассмотрения претензии автосалон имеет один месяц. По окончании данного срока он должен сообщить о своем решении, а именно:

- Выполнить требования потребителя;
- Отказать в удовлетворении требований (отказ вручается в письменном виде);
- Проигнорировать поступление претензии;
- Есть акт об отказе от приема претензии.

Обратите внимание! Если в вашем случае исходом является один из трех последних вариантов, то следует перейти к более радикальным действиям и написать заявление в суд. Для этого лучше всего обратиться к помощи юриста.